

# Guía práctica: Acceso al procedimiento de asilo



Información

Identificación



Protección

**Europe Direct es un servicio que le ayudará a encontrar respuestas a sus preguntas sobre la Unión Europea**

**Número de teléfono gratuito (\*):**

**00 800 6 7 8 9 10 11**

(\*) Tanto la información como la mayoría de las llamadas (excepto desde algunos operadores, cabinas u hoteles) son gratuitas.

Más información sobre la Unión Europea, en el servidor Europa de internet (<http://europa.eu>).

Designed by EWORX

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2016

Guía práctica:

ES	BZ-04-15-715-ES-N	ISBN 978-92-9243-738-1	doi:10.2847/24094
----	-------------------	------------------------	-------------------

© Unión Europea, 2016

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica.

*Printed in Luxembourg*

IMPRESO EN PAPEL BLANQUEADO SIN CLORO ELEMENTAL (ECF)

# Guía práctica: Acceso al procedimiento de asilo



# Introducción

Dado que los funcionarios como usted son las primeras personas con las que entran en contacto los nacionales de terceros países al llegar a su Estado miembro y, en muchos casos, también a la Unión Europea (UE) en conjunto, su papel es crucial para facilitar un acceso efectivo a la protección internacional. Para lograrlo es necesario identificar de forma proactiva a las personas que pueden necesitar protección, facilitarles la información pertinente sobre el derecho a solicitar asilo y remitirlas a los procedimientos adecuados y a otros tipos de asistencia y garantías procedimentales que se prestan a estos solicitantes.

La presente guía facilita información sobre las obligaciones esenciales de los funcionarios de primer contacto y sobre los derechos de las personas que pueden necesitar protección internacional en la situación en la que tiene lugar el primer contacto. Le guiará a través de los procesos de identificación de personas que podrían ser potenciales solicitantes de protección, y de prestación de las garantías procedimentales y el apoyo pertinentes.

La guía se divide en las cuatro partes siguientes:

- **La creciente importancia del papel de los funcionarios de primer contacto en el acceso al procedimiento de asilo:** la guía comprende una introducción al contexto de los flujos de migración mixtos y una descripción general de los antecedentes jurídicos pertinentes, incluidos los relativos a los derechos fundamentales.
- **Cómo estar preparado para reconocer a un potencial solicitante de protección internacional:** en la guía se describen las condiciones previas necesarias en relación con el comportamiento y la mentalidad de los funcionarios de primer contacto para poder identificar a personas que podrían querer solicitar protección internacional.
- **Indicadores de que una persona puede desear necesitar protección internacional:** en la guía se ofrecen orientaciones sobre qué elementos es preciso considerar para poder identificar mejor a un potencial solicitante de protección internacional.
- **Siguiente paso:** la guía facilita orientación para situaciones en las que se identifica a una persona que puede desear solicitar protección internacional y sobre lo que debe hacerse si ya se ha presentado una solicitud. También se abordan las situaciones en las que el potencial solicitante no desea solicitar protección internacional.

Es preciso tener en cuenta que el acervo comunitario en materia de asilo estipula que los funcionarios que entren en primer lugar en contacto con personas que busquen protección internacional —en particular, aquellos que lleven a cabo labores de vigilancia de las fronteras terrestres o marítimas o que realicen controles fronterizos— deben recibir la información oportuna y una formación adecuada sobre cómo reconocer y tratar solicitudes de protección internacional.

# Índice

<b>Introducción</b>	<b>v</b>
<b>La creciente importancia del papel de los funcionarios de primer contacto en el acceso al procedimiento de asilo</b>	<b>1</b>
El papel clave que desempeñan los funcionarios de primer contacto	1
Derechos fundamentales	2
No devolución	3
Acceso al procedimiento de asilo	3
<b>Cómo estar preparado para reconocer a un potencial solicitante de protección internacional</b>	<b>6</b>
Sea proactivo	6
¿Es usted proactivo o reactivo?	6
Observe	7
Preste atención a las vulnerabilidades	7
Menores no acompañados o separados	8
Mantenga una mentalidad abierta	8
Sea respetuoso	8
No discrimine	9
No haga juicios de valor	9
Escuche activamente	9
Adopte un estilo de comunicación apropiado y sensible	10
Trabajo con el intérprete	10
Preste atención a su lenguaje corporal	11
Sea consciente de sus propias circunstancias personales	11

<b>Indicadores de que una persona puede desear solicitar protección internacional</b>	<b>12</b>
¿Quién puede ser un potencial solicitante de protección internacional?	12
Personas con múltiples necesidades de protección	13
Lista de indicadores no exhaustiva	13
Quién es la persona y de dónde procede	14
Lo que dice la persona	15
Lo que usted puede observar (apariencia y comportamiento)	15
<b>Siguiente paso</b>	<b>17</b>
Facilitar información	17
Reconocimiento de una formulación de solicitud de protección internacional	17
¿Cuál es el siguiente paso a la solicitud de protección internacional por parte de una persona?	18
¿Cuál es el siguiente paso si una persona que puede necesitar protección no desea solicitar protección internacional?	19
<b>El acceso al procedimiento de asilo</b>	<b>21</b>
<b>Anexo — Referencias jurídicas</b>	<b>23</b>

# La creciente importancia del papel de los funcionarios de primer contacto en el acceso al procedimiento de asilo

## El papel clave que desempeñan los funcionarios de primer contacto

La creciente magnitud y complejidad de los movimientos migratorios crea un entorno difícil en las fronteras exteriores de la UE. En los **flujos migratorios mixtos** encontramos personas con motivos y objetivos diferentes, pero que utilizan las mismas rutas y los mismos medios de transporte. Estos desplazamientos pueden ser largos, duros y poner en peligro la vida, y es frecuente que estén organizados de manera irregular. Ocultas en camiones o contenedores pequeños, o hacinadas en embarcaciones no aptas para la navegación, estas personas suelen viajar en condiciones duras e inseguras, expuestas a peligros, hambre, explotación y abusos por parte de los traficantes o tratantes de seres humanos. Durante el viaje pueden perder a algunos miembros de su familia u otros parientes. Hay innumerables informes sobre personas que han sido sometidas a explotación, malos tratos, violación, y obligadas a prostituirse o a cometer delitos.



Dado que frecuentemente es usted la primera persona con la que entran en contacto los nacionales de terceros países que llegan a su país y, en muchos casos, también a la Unión Europea en conjunto, su papel es crucial en los aspectos siguientes: identificar oportunamente a tales personas, atender sus necesidades básicas, garantizar sus derechos fundamentales, facilitarles información y remitirlas a los procedimientos adecuados y a las autoridades competentes.

Además de las personas que se desplazan por motivos ajenos a la protección, hay otras que **necesitan protección** y que requieren acción inmediata. Entre ellas cabe incluir a aquellas que necesitan protección internacional, así como a las víctimas de trata de seres humanos, tortura, violación u otras formas graves de violencia, a los menores separados o no acompañados, a las mujeres en situación de riesgo y a otras personas vulnerables.



## Derechos fundamentales

Cualquier medida que se adopte en los puestos fronterizos y en los centros de internamiento debe ser proporcional a los objetivos que se persiguen, no discriminatoria y plenamente **respetuosa con derechos fundamentales** clave, que son:

- **la dignidad humana**, que estipula que un ser humano tiene un derecho innato a ser valorado y respetado, y a recibir un trato ético;
- **el derecho a la vida**, que prohíbe la pena de muerte o la ejecución, y estipula el deber de adoptar medidas preventivas en situaciones que entrañen un riesgo real e inmediato para la vida de una persona;
- **la prohibición de la tortura**, que estipula que nadie puede ser sometido a tortura o a otras penas o tratos inhumanos o degradantes;
- **el principio de no devolución**, que se refiere a la obligación de los Estados de no expulsar o devolver a una persona en modo alguno a una situación en la que pueda enfrentarse a persecución, tortura y otras penas o tratos inhumanos o degradantes;
- **el derecho de asilo**, que otorga a todas las personas el derecho a buscar protección frente a la persecución, y disfrutar de ella, en otros países; los Estados miembros garantizarán que todas las personas, ya sean adultos o menores, tengan el derecho de presentar una solicitud de protección internacional en nombre propio o a través de un familiar o representante;
- **la no discriminación**, que prohíbe todo trato injusto o acción o distinción arbitraria por razón de sexo, raza, color, origen étnico o social, características genéticas, lengua, convicciones u opiniones religiosas, políticas o de cualquier otra índole, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual.

**Todas las personas tienen estos derechos, con independencia de si han solicitado o no expresamente protección internacional.**



Los Estados miembros deben garantizar que las autoridades respetan el **principio de confidencialidad**, de conformidad con las legislaciones nacional y de la Unión, en relación con cualquier información que obtengan en el ejercicio de sus funciones. La información relativa al hecho de que una persona haya solicitado protección internacional no puede ser revelada a las autoridades del país de origen de esta.

## No devolución

La «**no devolución**» hace referencia a la obligación de los Estados miembros de no expulsar o devolver a una persona en modo alguno a las fronteras de los territorios, o a cualquier otro lugar en el que pueda enfrentarse a persecución, así como a tratos inhumanos o degradantes, incluida la tortura, aunque sea un inmigrante en situación irregular. En el contexto del asilo, el principio de no devolución implica la obligación de conceder a las personas que buscan protección internacional acceso al territorio y a procedimientos de asilo justos y eficientes para determinar si se les debe conceder protección o no.

**¿Para quién es vinculante?** El principio de no devolución es obligatorio para todos los órganos de un Estado, así como para cualquier otra persona o entidad que actúe en su nombre, incluidos los funcionarios de primer contacto.

**¿Qué incluye?** La prohibición de devolución de una persona a una situación de peligro o persecución, en virtud del Derecho internacional de los refugiados, se aplica a cualquier forma de hacer salir a alguien de un país por la fuerza, como la deportación, la expulsión, la extradición, el traspaso extraoficial o la «entrega», y a la no admisión en la frontera. El concepto incluye también la devolución indirecta, es decir, el retorno de una persona a un tercer país en el que existe el riesgo de devolución. Antes de la expulsión al tercer país, debe realizarse en cada caso individual una evaluación fiable del riesgo de devolución indirecta. No debe devolverse a ningún solicitante de protección internacional a un tercer país para que se evalúe su solicitud sin las garantías suficientes en cada caso concreto. Entre tales garantías se incluye que el solicitante será readmitido en el país en cuestión, disfrutará de protección efectiva frente a la devolución, tendrá posibilidad de solicitar asilo y serle reconocido, y recibirá un trato acorde con las normas internacionales en vigor.

## Acceso al procedimiento de asilo

Para asegurarse de que se respeta el principio de no devolución y para que el derecho de asilo sea efectivo, todas las personas que necesiten protección internacional deben tener la posibilidad de **acceder al procedimiento de asilo**.



Recuerde que, en la mayoría de los casos, usted será la persona ante la que puedan expresar por primera vez su necesidad de protección y sus necesidades especiales.

Muchas de ellas pueden no conocer sus derechos y obligaciones, y no buscan activamente asilo en el país al que llegan. Por ser usted la primera persona con la que pueden entrar en contacto los nacionales de terceros países que se encuentran en las fronteras, el papel que desempeña usted es vital para facilitar acceso a la protección internacional, identificando de forma proactiva a las personas que puedan desear solicitar protección

internacional, ofreciéndoles la información pertinente sobre el derecho de solicitar asilo y remitiéndolas a los procedimientos adecuados.

Las medidas adoptadas en los puestos fronterizos y en los centros de internamiento constituyen uno de los momentos principales en los que las necesidades especiales de las personas vulnerables pueden ser manifestadas o detectadas. Como oficial de primer contacto, también es responsabilidad suya **identificar las necesidades especiales de las personas vulnerables y remitirlas a sus autoridades nacionales para una ulterior evaluación y/o asistencia**.

**La herramienta práctica de la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) para la identificación de personas con necesidades especiales (IPSN) puede ayudarle a identificar de la mejor manera posible las necesidades especiales de las personas vulnerables. La herramienta está disponible en <https://ipsn.easo.europa.eu>**

El papel que le corresponde a usted a la hora de garantizar a estas personas el acceso al procedimiento de asilo, estipulado en el artículo 3, letra a), del Código de fronteras Schengen (¹), se ha visto reforzado en el acervo comunitario en materia de asilo, en especial, con la Directiva relativa a los procedimientos de asilo (texto refundido) (en lo sucesivo, «DPA»), en vigor desde el 20 de julio de 2015 (²). La versión refundida de la DPA introduce, entre otras, dos disposiciones clave que afectan directamente a su trabajo diario:



**El artículo 8 de la versión refundida de la DPA** le exige que **facilite información sobre la posibilidad de solicitar protección internacional cuando se presume que una persona mantenida en un centro de internamiento o que se encuentre en un puesto fronterizo en las fronteras exteriores puede desear hacerlo**. En la práctica, lo anterior significa que ha de actuar de manera proactiva en la identificación de tales personas, informarles de su derecho a solicitar asilo y asesorarles sobre cómo realizar la solicitud.



**El artículo 6 de la versión refundida de la DPA** estipula que se debe **remitir** a la persona que haya manifestado su intención de solicitar protección internacional (es decir, que **haya formulado una solicitud de protección internacional**) al procedimiento de asilo, informándole de dónde y cómo se puede presentar la solicitud.

La versión refundida de la DPA describe también los **tres pasos del acceso al procedimiento**, en los que se distingue con claridad entre la **formulación, el registro y la presentación de la solicitud de protección internacional**, y su posición en el procedimiento de asilo.



Tenga en cuenta que es posible expresar la intención de solicitar protección internacional de muy diversas maneras. Cualquier manifestación de temor a ser perseguida o a sufrir daños graves que realice una persona si se le deniega la entrada, expresada verbalmente o por escrito, se considera una formulación de la solicitud. No es necesario utilizar las palabras exactas «asilo» o «refugiado». Si tiene alguna duda, debe considerar que se ha formulado la solicitud de protección.

«**Formulación de una solicitud de protección internacional**» es el acto de expresar, de cualquier modo y ante cualquier autoridad, el deseo propio de obtener protección internacional. Toda persona que haya manifestado su intención de solicitar protección internacional se considera solicitante, con todos los derechos y obligaciones asociados a tal estatuto.

Una vez formulada la solicitud de protección internacional, las autoridades competentes deben **registerla** en un plazo determinado —como máximo en los tres días hábiles posteriores si la formulación se ha hecho ante una autoridad responsable de registrarla, o no después de seis días hábiles en caso de que la solicitud se haya formulado ante otras autoridades, como la policía, la guardia de fronteras, las autoridades de inmigración o el personal de un centro de internamiento—. En circunstancias excepcionales, cuando la formulación de numerosas solicitudes simultáneas hace muy difícil en la práctica respetar el plazo previsto, este puede ampliarse a diez días hábiles.

cía, la guardia de fronteras, las autoridades de inmigración o el personal de un centro de internamiento—. En circunstancias excepcionales, cuando la formulación de numerosas solicitudes simultáneas hace muy difícil en la práctica respetar el plazo previsto, este puede ampliarse a diez días hábiles.

(¹) Reglamento (CE) n.º 562/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2006, por el que se establece un Código comunitario de normas para el cruce de personas por las fronteras (Código de fronteras Schengen).

(²) Directiva 2013/32/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre procedimientos comunes para la concesión o la retirada de la protección internacional (texto refundido).

«**Presentación de una solicitud de protección internacional**» se refiere al momento en el que el solicitante facilita información o documentos para completar el expediente creado al registrar la solicitud. La presentación de una solicitud pone en marcha el inicio del examen en primera instancia. Los Estados miembros pueden establecer normas sobre el modo y el momento en los que tendrá lugar la presentación.

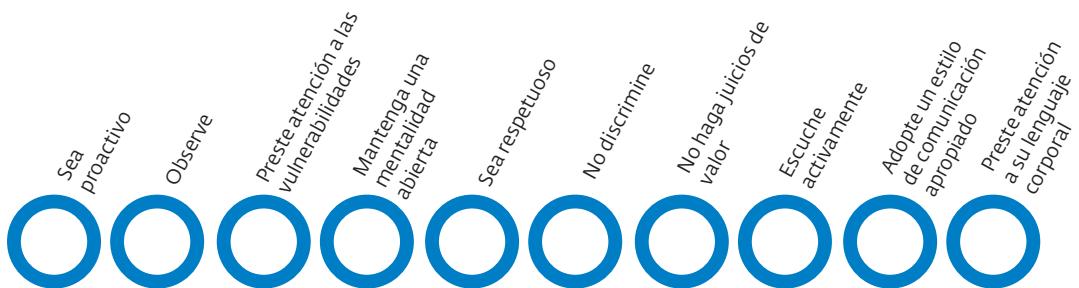


Tenga en cuenta que su labor es identificar a personas que puedan ser potenciales solicitantes de protección internacional, facilitarles información y remitirlas a la autoridad pertinente. No puede denegar a nadie el acceso al procedimiento de asilo. Es esencial que la remisión a las autoridades competentes sea rápida y eficiente para garantizar el derecho de asilo en la práctica. No es responsabilidad suya evaluar si la persona a la que atiende tiene necesidades relacionadas con la protección y si puede optar a la protección internacional o no.

# Cómo estar preparado para reconocer a un potencial solicitante de protección internacional

Es probable que las personas que necesitan protección se dirijan a alguien uniformado y establezcan contacto con él. No obstante, muchas podrían haber sido objeto de malos tratos por parte de funcionarios en sus países de origen o en otros países durante el viaje. En consecuencia, en muchos casos no se dirigirán a usted directamente, por lo que debe crear un clima de confianza e identificar proactivamente a aquellos que puedan desear solicitar protección internacional, y remitir al procedimiento de asilo a los que se entienda que buscan protección.

Este apartado facilita orientaciones sobre cómo estar preparado para cumplir sus obligaciones de identificación de las personas que posiblemente necesiten protección, admitirlas en el territorio de la UE, facilitarles información y remitirlas al procedimiento de asilo nacional.



## Sea proactivo

Ser proactivo significa centrar los esfuerzos en elementos sobre los que se tiene control o en los que se puede influir. Adoptar un enfoque proactivo le ayudará a cumplir con sus obligaciones.

Los guardias de fronteras y los funcionarios de primer contacto tienen la **responsabilidad de ser proactivos al garantizar el acceso efectivo al procedimiento de asilo**. Tienen el deber de identificar a personas que puedan ser potenciales solicitantes de protección internacional, de informarles del derecho a solicitar asilo, así como de facilitarles información sobre cómo formular la solicitud. Asimismo, a los que ya han formulado una solicitud de protección internacional deben informarles sobre cómo presentarla.

### ¿Es usted proactivo o reactivo?

Una **persona proactiva** utiliza un lenguaje proactivo (puedo, haré, prefiero, etc.) y centra sus esfuerzos en su ámbito de influencia, en cosas que puede controlar y sobre las que tiene posibilidad de influir.

Una **persona reactiva** utiliza un lenguaje reactivo (no puedo, tengo que, ojalá, etc.) y centra sus esfuerzos en el motivo de preocupación, en cosas en las que tiene un control escaso o nulo.

## Observe

Observar no es lo mismo que «mirar». Es una recepción activa de información que ayuda a evaluar a las personas y las circunstancias con mayor rapidez y precisión. Exige mantener ojos y oídos abiertos, para obtener el máximo de información posible y recordarla.

- **Preste mucha atención a todo lo que sucede a su alrededor.** Oblíquese a ser consciente, el máximo que pueda, de todos los aspectos rutinarios y extraordinarios, e intente recordarlos. Céntrese en las diferencias, las distinciones, las situaciones y circunstancias fuera de lo habitual. Ser consciente de sus impresiones es una parte fundamental para ser buen observador.
- **Preste atención a posibles indicadores** de que una persona puede desear solicitar protección internacional.
- **Preste mucha atención al lenguaje corporal** de las personas a las que observa: expresiones faciales, gestos, contacto visual, posturas y tono de voz. La capacidad para entender y utilizar el lenguaje corporal puede ayudar a conectar con otras personas y a identificar sus necesidades. No obstante, tenga presente que el significado del lenguaje corporal y las señales no verbales pueden diferir de unos países y culturas a otros. En consecuencia, es importante evitar malas interpretaciones y abstenerse de realizar una interpretación apresurada.

## Preste atención a las vulnerabilidades

**Sea consciente de que la persona a la que atiende podría ser vulnerable y tener necesidades especiales** que exijan particular atención y una acción inmediata. Su labor es identificar las necesidades especiales de las personas vulnerables y remitirlas a las autoridades competentes para una ulterior evaluación y/o asistencia.

Los puestos fronterizos y los centros de internamiento son algunos de los sitios principales en los que pueden declararse o detectarse las necesidades especiales de las personas vulnerables. **No obstante, tenga en cuenta que estas necesidades pueden no ser evidentes de inmediato y manifestarse únicamente en fases posteriores.**

Asegúrese de que cualquier medida adoptada en los puestos fronterizos o en los centros de internamiento no afecte a la protección específica que prevé el Derecho internacional para las personas que necesitan protección internacional y para los grupos vulnerables, como las mujeres, incluidas las mujeres embarazadas, y niñas en situación de riesgo; los niños, incluidos los menores no acompañados y separados; las víctimas de la trata de seres humanos; las personas que han padecido torturas, violaciones u otras formas graves de violencia, y las personas con discapacidad.

- **Registre las vulnerabilidades** y las necesidades especiales lo antes posible, con arreglo a la práctica nacional, y comunique esta información a las partes interesadas pertinentes para poder ofrecer las garantías y el apoyo necesarios.
- Asegúrese de que conoce los **mecanismos y procedimientos de remisión de su país** y de que dispone de la información de contacto de las instituciones responsables de conformidad con la práctica nacional, incluidos los servicios especializados en la protección de menores, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y otras organizaciones que prestan asesoramiento jurídico o de otra índole a los solicitantes de protección internacional.
- **Adapte su enfoque, su lenguaje y su estilo de comunicación** a las necesidades de la persona en cuestión. Su capacidad para inspirar confianza y comunicarse con ella es esencial para poder advertir posibles indicios de vulnerabilidad y para reunir información precisa.
- En caso necesario, **garantice que se presta la asistencia médica o de otro tipo necesarias**, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales.

## Menores no acompañados o separados

Con arreglo a las normas jurídicas y la legislación pertinentes a escala internacional y europea, se entiende por **«niño» todo ser humano menor de dieciocho años de edad**, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad. Aunque no esté usted seguro de si la persona que declara ser un niño realmente lo es, debe remitirla a la autoridad responsable para que se evalúe su edad con arreglo a la legislación y la práctica nacionales, así como la legislación de la UE.

**Los niños son intrínsecamente vulnerables, y es muy importante prestar particular atención a sus necesidades especiales, sobre todo si son menores no acompañados o separados**, en cuyo caso deben ser identificados y remitidos a las autoridades responsables con la mayor celeridad posible y de conformidad con la legislación y la práctica nacionales. La legislación de la Unión establece que deben ofrecerse garantías específicas en el caso de menores no acompañados, en particular el nombramiento, tan pronto como sea posible, de un representante. Asegúrese de que conoce los procedimientos nacionales de remisión y de que dispone de los datos de contacto de los servicios especializados en la protección de menores y otras partes interesadas responsables.

Observe en todo momento y preste atención a posibles indicadores de trata de seres humanos. ¿Hay algo anómalo en la situación que ve? ¿Se muestra el niño callado, indiferente/distante, incoherente, asustado o alterado? ¿Hay alguna persona esperando al niño, o mira este a otro adulto? Si en cualquier momento existen sospechas fundadas de que el menor puede estar en situación de riesgo de trata, o de que necesita, por cualquier otro motivo, protección, ha de aplicarse de inmediato el mecanismo nacional de remisión y realizar las investigaciones iniciales de conformidad con la legislación y la práctica nacionales.

No olvide adaptar su forma de comunicación a la edad y el grado de madurez del niño. Manténgale informado de lo que sucede y lo que va a suceder. Asegúrese de que el niño tiene acceso a los servicios básicos.

**Los intereses superiores del niño han de primar en todas las acciones y decisiones relacionadas con este.** Como norma general, los niños no deben ser separados de sus padres o de los familiares que les acompañan, salvo que exista una sospecha razonable de que permanecer con ellos no redundaría en su interés superior. En tales casos, se debe informar de inmediato a los servicios especializados en la protección de menores de conformidad con la legislación y la práctica nacionales.

Debe aplicarse el principio de no devolución. Si se decide el retorno, es necesario respetar las salvaguardas previstas en el artículo 10 de la Directiva sobre retorno.

## Mantenga una mentalidad abierta

Categorizar a las personas con las que acabamos de entrar en contacto y utilizar los métodos habituales para realizar tareas rutinarias es una reacción normal y un procedimiento que la mayoría de nosotros empleamos. No obstante, es importante ser conscientes de ello y permanecer siempre con una mentalidad abierta, sea cual sea nuestra experiencia personal y profesional anterior. Tenga presente que cualquier persona puede tener necesidades de protección, con independencia de su aspecto o de su forma de actuar.

**Tenga una mentalidad abierta.** Tener una mentalidad abierta significa ser flexible y amoldable a experiencias, procedimientos y desafíos nuevos y diferentes. Las personas de mentalidad abierta tienen menos prejuicios y mayor probabilidad de modificar su juicio al enfrentarse a nuevas circunstancias.

## Sea respetuoso

El entorno en el que trabaja es complejo y difícil. Ha de enfrentarse a diario a situaciones estresantes y entrar en contacto con personas temerosas, traumatizadas o que desconfían de las autoridades, así como con otras que mienten, engañan y se comportan con agresividad.

En cualquier caso, al ser a menudo la primera persona con la que entran en contacto los nacionales de terceros países que llegan a la UE, es un representante de su país y de la UE. Debe obrar con

profesionalidad y ética, y comportarse en todo momento de manera que ofrezca una buena imagen tanto de sí mismo como de la autoridad a la que representa.

**Recuerde que debe ser siempre respetuoso.** Todas las personas deben ser tratadas con respeto. Respete en todo momento la dignidad humana y sea consciente de la diversidad y las diferencias culturales.

Sea respetuoso para inspirar confianza y ser respetado. Piénselo bien: para merecer respeto, es necesario respetar primero. La falta de respeto genera tensión, y esta podría provocar un conflicto.

## No discrimine

Nadie está autorizado a discriminar a otra persona. **Las conductas discriminatorias, el trato injusto u otras prácticas de discriminación son contrarias a los derechos fundamentales.**

Para evitar la discriminación y mostrar sensibilidad es importante comunicarse con un lenguaje que la persona interesada entienda y de un modo que haga que esta se sienta segura. En caso necesario, **adapte su enfoque**, lenguaje y modo de comunicación al género, la edad, el estado físico y mental y/o el nivel de educación de su interlocutor.

## No haga juicios de valor

**No prejuzgue** a los demás por sus actos, su comportamiento o su aspecto. En lugar de juzgar a una persona por lo que ha hecho o por el aspecto que tiene, haga un esfuerzo y recabe más información sobre sus antecedentes. Cuando usted concluya su labor, habrá otro procedimiento en otro lugar realizado por otros funcionarios que evaluarán las necesidades de protección de la persona en cuestión y su derecho a la protección internacional.

**No emita juicios** por medio de la comunicación verbal y no verbal. Si advierte que está haciendo juicios de valor, deténgase y recuerde que debe observar.

## Escuche activamente

**Escuche activamente.** La escucha activa es uno de los componentes clave de las destrezas de la comunicación. Cuando se escucha realmente, se muestra interés en lo que se está diciendo y no se limita simplemente a oír. De este modo se muestra respeto por el interlocutor, lo que influye tanto en la calidad como en la cantidad de la información que se puede obtener.

- **Escuche con auténtico interés** y con la intención de comprender. Puede utilizar resúmenes breves y directos, en los que se repitan las partes principales de lo relatado por el solicitante, con sus propias palabras para demostrar que está escuchando activamente y comprendiendo. Puede realizar también comentarios que reflejen lo dicho por su interlocutor, para garantizar a este que le está escuchando.
- **Anime a su interlocutor a que hable.** Utilice frases alentadoras, como «Cuénteme más cosas sobre ese asunto» o «¿Y qué pasó después?». Este tipo de frases invitan al solicitante a seguir hablando y contribuyen a mantener y ampliar el relato.
- **Haga preguntas que demuestren su interés.** Recuerde que la información más precisa y útil es la que se facilita en una respuesta basada en una narración libre. Si interrumpe a su interlocutor con demasiada frecuencia para formular preguntas, puede mermar la motivación o la confianza de este y reducir la probabilidad de que ofrezca un relato completo.
- **Asegúrese de que la persona que tiene enfrente entiende** lo que usted dice. Usted es el responsable de hacerse entender. Aproveche las ocasiones propicias para confirmar su comprensión, por ejemplo pidiendo a su interlocutor que repita utilizando sus propias palabras partes importantes de la información que le ha facilitado usted.

## Adopte un estilo de comunicación apropiado y sensible

Las diferencias en la lengua, la cultura y la experiencia pueden crear barreras en la comunicación. Muchos otros factores, como la edad, el género, el estado físico y mental, así como las circunstancias ambientales pueden influir en la capacidad de las personas para expresarse. La necesidad de comunicarse por medio de intérpretes también aumenta el riesgo de que se produzcan malentendidos.

En consecuencia, es importante ser consciente de los factores que pueden distorsionar el proceso de comunicación y adaptar el estilo de comunicación y el lenguaje en consecuencia. Esto contribuirá a reducir el sentimiento de ansiedad y estrés, y garantizará la calidad y la cantidad de la información obtenida.

- **Sea sensible a la situación personal**, si ya se conoce, y adapte su estilo de comunicación en consecuencia.
- **Utilice un lenguaje adecuado que la persona interesada pueda entender**. Procure siempre comunicarse con la mayor precisión, sencillez y claridad posibles.
- **Facilite información a la persona en cuestión sobre lo que se espera de ella**, incluidos detalles menores que a menudo se dan por supuestos, como quién es usted, adónde se dirige, por qué cierra la puerta de la sala de entrevistas, etc., y sobre el proceso en sí. No debe dar por supuesto que todo el mundo entiende las cosas del mismo modo que lo hace usted.
- **Se debe garantizar la confidencialidad**. Explique que todo lo que se diga será confidencial, salvo que la información deba compartirse con otros organismos oficiales.
- **Permita que la persona hable con libertad**. Anime al interesado a que relate un suceso o una situación con sus propias palabras, a su propio ritmo y sin interrupciones.
- **Formule preguntas apropiadas y de manera apropiada**. Las preguntas abiertas demuestran que su atención está dirigida hacia la persona en cuestión. Inicie la conversación con preguntas fáciles.
- **Todos deben tener oportunidad de hablar**. Asegúrese de que nadie intervenga o responda preguntas en nombre del posible solicitante, salvo que actúe en favor del interés superior de este.

### Trabajo con el intérprete

El acervo comunitario en materia de asilo obliga a los Estados miembros a facilitar servicios de interpretación en la medida necesaria para facilitar el acceso al procedimiento de asilo cuando existan indicios de que las personas mantenidas en centros de internamiento o presentes en puestos fronterizos pueden necesitar protección internacional. Es habitual que sean necesarios servicios de interpretación para salvar la brecha de la lengua entre el interesado y el funcionario competente. No obstante, la intervención de un intérprete le exigirá a usted adaptar el modo en que se comunica con la persona en cuestión y/o en que dirige la conversación. A continuación se ofrecen una serie de aspectos que es preciso considerar al utilizar servicios de interpretación:

- Preste atención a la selección del intérprete. En la medida de lo posible, debe asignarse un intérprete del mismo sexo si el solicitante lo pide.
- Informe al intérprete sobre sus responsabilidades y funciones durante la entrevista.
- Verifique que la persona en cuestión entiende al intérprete, y viceversa.
- Diríjase a ella de manera directa (en primera persona) y no a través de la utilización de la tercera persona por parte del intérprete.
- Procure hablar pausadamente y con claridad, y detenerse con frecuencia para permitir a su interlocutor interpretar segmentos cortos, sobre todo si se ofrecen explicaciones detalladas o complejas.

Estos principios son incluso más importantes cuando se utilizan servicios de interpretación telefónicos.

## Preste atención a su lenguaje corporal

El lenguaje corporal es un tipo de comunicación no verbal en la que los pensamientos, las intenciones y los sentimientos se expresan por medio de conductas físicas, como las expresiones faciales, la postura corporal, los gestos, el tono de voz o el uso del espacio. La capacidad para entender y utilizar la comunicación no verbal es una poderosa herramienta de comunicación.

- **Sea consciente de su comunicación no verbal.** El lenguaje corporal es una herramienta importante para inspirar confianza y establecer y mantener un buen entendimiento.
- **Escoja gestos y posturas apropiados.** Emplee un lenguaje corporal abierto (procure no cruzar los brazos, no colocarse en una postura «cerrada», etc.). Utilice las expresiones faciales y el tono de voz adecuados para crear un entorno abierto y seguro. Reproducir el lenguaje corporal del solicitante puede, en ocasiones, crear un ambiente de entendimiento.
- **Respete el espacio personal de cada uno** y mantenga el **contacto visual** adecuado. Si algún solicitante no desea mirarle directamente a los ojos, respételo.
- **Tenga presentes las diferencias culturales y las relativas al género en la comunicación no verbal.** El significado del lenguaje corporal y de los signos no verbales varía de unas culturas a otras, y tales diferencias pueden producir malentendidos. Absténgase de realizar una interpretación apresurada del lenguaje corporal de la persona a la que atiende.



### Sea consciente de sus propias circunstancias personales

Todos los funcionarios de primer contacto necesitan realizar sus funciones en unas circunstancias exigentes. A menudo entran en contacto con personas de culturas distintas, de orígenes sociales diferentes y con experiencias vitales diversas. Este entorno de trabajo interesante, aunque extremadamente exigente, puede derivar en ocasiones en rutina, estrés, frustración o incluso producir síntomas de trauma secundario, como pensamientos indeseados, fatiga crónica, tristeza, ira, falta de concentración, desapego, agotamiento emocional, temor, vergüenza, enfermedad física o absentismo.

Nuestra vida privada es, en ocasiones, una fuente de estrés y de problemas que pueden repercutir en nuestra actitud en relación con las tareas y la capacidad de hacer frente al estrés en el trabajo.

Usted ha de ser consciente de estos factores y esforzarse continuamente por reducir al mínimo sus efectos. En caso necesario, no dude en pedir ayuda a sus colegas o supervisores, o procúrese asesoramiento profesional.

# Indicadores de que una persona puede desear solicitar protección internacional

Numerosas personas que pueden necesitar protección internacional no buscan de manera activa asilo en el país al que llegan. Tal vez muchas de ellas no conocen siquiera sus derechos y obligaciones, o bien pueden optar por no solicitar protección por su situación específica o porque otras personas les han informado mal, incluidos los traficantes, sobre sus derechos y opciones. No es realista esperar que conozcan los complejos procedimientos de asilo y de Dublín, que confíen plenamente en las autoridades que directamente elevan su temor en las fronteras o los centros de internamiento, o que sepan las palabras y expresiones adecuadas con las que obtendrían acceso al procedimiento.

Dado que usted es la primera persona con la que entran en contacto los nacionales de terceros países presentes en las fronteras, es su obligación identificar a aquellos que expresen su intención de solicitar protección, así como identificar e informar de manera proactiva a estas personas cuando haya indicios de que pueden desear solicitar asilo.

**Recuerde que, en la mayoría de los casos, usted será la persona ante la que puedan expresar por primera vez su necesidad de protección.** Por consiguiente, usted constituye ese primer paso crucial para garantizar la protección de las personas que necesitan protección. El hecho de no realizar una identificación correcta en las fronteras o de no trasladar la solicitud de asilo a la autoridad competente puede tener consecuencias graves para los nacionales de terceros países que necesitan protección internacional. Por ejemplo, podrían ser devueltos a un país en el que su vida o su libertad estuvieran amenazadas, o en el que se enfrentaran a persecución, muerte, trato cruel, inhumano y degradante u otros tipos de vulneraciones graves de los derechos humanos.

Este apartado ofrece una serie de consejos y orientaciones útiles para ayudar a los funcionarios de primer contacto a identificar a personas que puedan ser potenciales solicitantes de protección, y a garantizar que no se pasan por alto los posibles indicadores.

## ¿Quién puede ser un potencial solicitante de protección internacional?

- **Tenga presente que no puede denegar a nadie el acceso al procedimiento de asilo.**  
Todas las personas tienen derecho a solicitar asilo.
- **Recuerde siempre que cualquier persona puede ser un refugiado.**  
Cualquiera puede tener necesidades de protección, con independencia de su aspecto o de su forma de actuar. En los flujos migratorios mixtos encontramos personas con motivos y objetivos diferentes, pero que utilizan las mismas rutas y los mismos medios de transporte. En consecuencia, los refugiados y las personas que se desplazan por motivos ajenos a la protección pueden tener el mismo aspecto y comportarse de igual manera.

Tenga en cuenta que su labor es identificar a aquellos que pueden necesitar protección internacional, facilitarles información y remitirlos a la autoridad pertinente. No es responsabilidad suya evaluar si la persona que se encuentra delante de usted tiene necesidades relacionadas con la protección y si puede optar a la protección internacional o no. Cuando usted concluya su labor, habrá otro procedimiento en otro lugar, realizado por otros funcionarios que evaluarán las necesidades de protección de la persona en cuestión y si reúne los requisitos para la misma.

- **En efecto: cualquier persona puede ser un refugiado,** sea cual sea su país de origen, su etnia y su apariencia.

### Cualquiera puede ser un refugiado, con independencia de si:

- **ha entrado en un Estado miembro o se encuentra en su territorio de manera irregular**, y de si utiliza documentos fraudulentos o falsos, o carece de cualquier documentación, incluso si tiene prohibida la entrada por haber estado anteriormente en una situación migratoria irregular;
- **es una víctima de la trata de seres humanos**: una víctima de trata puede tener necesidades de protección ajena a la cuestión de la trata en sí misma; esta persona puede también solicitar protección internacional al escapar de la situación de trata; o bien los tratantes pueden utilizar el propio procedimiento de asilo como medio para facilitar la residencia de la persona en cuestión en el país de acogida;
- **es un menor no acompañado**: el acervo comunitario en materia de asilo establece garantías específicas en virtud de las cuales un menor no acompañado puede beneficiarse de los derechos y cumplir con sus obligaciones en el contexto del asilo; dado que el niño es intrínsecamente vulnerable, es muy importante prestar una atención especial a cualquier otra indicación de necesidades especiales y actuar siempre atendiendo a sus intereses superiores.

### Personas con múltiples necesidades de protección

Recuerde que algunas personas, además de la necesidad de protección internacional, pueden tener necesidades de protección de otra índole que exijan atención urgente. Por ejemplo, alguien puede ser simultáneamente víctima de trata y refugiado, o bien menor no acompañado y refugiado. La identificación de estas **necesidades múltiples** y la remisión a los procedimientos oportunos, en especial en la fase inmediatamente posterior a la llegada, pueden plantear muchas dificultades.

En todo caso, la categorización de diferentes grupos de llegadas no debe impedir el desarrollo de medidas para proteger los derechos humanos de todas las personas sin distinciones, incluido el derecho de asilo. Por ejemplo, en el caso de las víctimas de trata y los menores no acompañados es necesario activar mecanismos de protección adecuados lo antes posible. No obstante, también ha de garantizarse su derecho de asilo, por lo que deben darse, simultáneamente, los pasos necesarios en este ámbito.

### Lista de indicadores no exhaustiva



Tenga en cuenta que la lista de indicadores que se facilita a continuación es meramente indicativa y en ningún caso incluye todos los posibles indicadores y sus variaciones. No debe considerarse una fórmula precisa, sino más bien asesoramiento sobre los factores en los que es preciso centrarse al evaluar la posibilidad de que una persona pueda desear solicitar protección internacional.

Los indicadores de que una persona puede ser un potencial solicitante de protección internacional se presentan de distintas maneras. Se pueden observar, conocer a través del contacto directo con el interesado o con otras personas, deducir de los documentos que la persona presenta y/o llegar a ellas por otras circunstancias. Para detectarlos con mayor rapidez y precisión, preste especial atención a los elementos siguientes:

# Quién es la persona y de dónde procede

## País de origen

Una fuente importante de indicadores para la identificación acertada de personas que podrían ser potenciales solicitantes de protección internacional son los conocimientos generales que se tengan sobre la situación que hay en ese momento en el país de origen de que se trate, que incluyen, entre otros aspectos, las condiciones políticas generales o la situación con respecto a la seguridad y los derechos fundamentales. Por ejemplo, un país que esté inmerso en una guerra (civil) o un conflicto armado, o un país gobernado por un régimen dictatorial es probable que sea país de origen de refugiados. No obstante, tenga presente que no se puede considerar a ningún país seguro en general para todos sus ciudadanos, por lo que incluso las personas que proceden de un país seguro pueden tener sus propias necesidades de protección.

## Origen étnico, religión, nacionalidad

A parte de al contexto general del país de origen, debe prestarse atención particular a si la persona pertenece a alguna minoría (nacional, étnica o religiosa), dado que sus integrantes suelen ser objeto de persecución o violencia. Lo anterior no significa, sin embargo, que los pertenecientes a la mayoría no tengan necesidades de protección.

## Circunstancias generales de llegada

Cuando se producen llegadas a gran escala de personas que viajan en grupo e individualmente, o de familias, se pueden crear distintas expectativas en relación con el perfil de las personas y sus necesidades de protección. No obstante, es importante tener presente que los refugiados no viajan exclusivamente de una manera o de otra.

## Edad

Los niños son intrínsecamente vulnerables y es muy importante estar muy atentos a sus necesidades de protección, sobre todo si son menores no acompañados o separados. Todo agente que atienda a un menor no acompañado debe actuar según los intereses superiores de este, adaptar su modo de comunicación al nivel del niño y tener en cuenta otras posibles necesidades especiales que pueda tener.

Debe considerarse la adopción de medidas de protección especiales cuando haya indicios de tráfico y/o trata de niños. Si desea más información, consulte el **manual de Frontex sobre la operación «Vega Children»** <sup>(3)</sup>.

## Género

En el contexto de la migración, las mujeres y las niñas pueden encontrarse en una posición de especial vulnerabilidad debido a su experiencia en el país de origen y durante el viaje, y a causa de las diferencias sociales o culturales en el país de acogida. En consecuencia, su posible protección y necesidades especiales adicionales exigen especial atención. Esto no significa, desde luego, que todas las mujeres tienen el mismo grado de vulnerabilidad.

Debe procurar en particular que las mujeres y las niñas puedan hablar con usted en privado y que nadie intervenga o responda preguntas en su nombre. Asimismo, debe facilitarse información directamente a las mujeres o las niñas, de modo que no se les prive de información vital ni de la capacidad de tomar decisiones independientes, incluida la solicitud de protección internacional u otro tipo de asistencia.

Si es posible, el funcionario de primer contacto y el intérprete deberían ser mujeres. No se debe instar a las mujeres a hablar sobre incidentes o delitos relacionados con la violencia sexual. Si procede, debería preguntarse a las mujeres en determinada franja de edades si están embarazadas y, en su caso, facilitarles información sobre la asistencia de la que disponen.

<sup>(3)</sup> [http://frontex.europa.eu/assets/Publications/Training/VEGA\\_Children\\_Handbook.pdf](http://frontex.europa.eu/assets/Publications/Training/VEGA_Children_Handbook.pdf)

### Situación familiar

Es importante tener en cuenta la situación familiar de una persona. Ciertas categorías, como los menores separados o no acompañados, las mujeres solteras o los progenitores solos con hijos menores, pueden encontrarse en una posición de especial vulnerabilidad y tener necesidades de protección internacional, así como otras especiales adicionales.

## Lo que dice la persona

Las declaraciones de una persona resultan fundamentales y, a menudo, son la única indicación de si esta puede ser un potencial solicitante de protección internacional; incluso pueden constituir la propia formulación de la solicitud. En particular, el hecho de que una persona exprese, del modo que sea, temor o ansiedad ante la persecución o los daños graves a los que se enfrenta si no se le permite la entrada debería considerarse en sí mismo una indicación. A continuación figuran algunas de las palabras, expresiones o mensajes clave que pueden ser una señal de que la persona quiere solicitar protección internacional:

- **Miedo:** por ejemplo, si la persona teme volver a su país de origen, ser objeto de persecución, ser encarcelada en su país de origen o ser asesinada en caso de ser devuelta a su país.
- **Muerte:** por ejemplo, si la persona teme ser asesinada al volver a su país.
- **Persecución:** por ejemplo, si la persona afirma que ha sufrido persecución en su país de origen o teme ser perseguida al volver.
- **Tortura:** por ejemplo, si la persona dice que ella o los miembros de su familia han sido torturados, o si muestra cicatrices u otro tipo de lesiones derivadas posiblemente de la tortura.
- **Guerra:** por ejemplo, si la persona declara que hay una guerra (civil) o un conflicto armado en su país de origen, que tiene miedo de morir en la guerra, etc.
- **Retorno:** por ejemplo, si la persona dice que no puede volver a su país de origen; si tiene miedo de volver; si no tiene adónde volver; si teme ser perseguida, encarcelada, torturada o asesinada en caso de volver a su país.
- **ACNUR (Naciones Unidas) o un abogado:** por ejemplo, si la persona solicita la presencia de un representante de las Naciones Unidas o del ACNUR; si desea ponerse en contacto con el ACNUR; si quiere hablar con un abogado, etc.

## Lo que usted puede observar (apariencia y comportamiento)



Tenga en cuenta que las declaraciones orales del solicitante se reciben muy a menudo en una lengua que no es su lengua materna y/o a través de un intérprete. Esta barrera lingüística puede afectar al entendimiento mutuo y causar incongruencias o discrepancias aparentes en las declaraciones de la persona en cuestión.

### La persona se dirige al funcionario o procura evitarle

Prácticamente en cualquier lugar del mundo puede reconocerse a un funcionario por el uniforme que viste. El uniforme transmite poder y autoridad, y puede tener un efecto psicológico poderoso en las personas que lo ven. Los posibles solicitantes de protección internacional probablemente se dirigirán a un funcionario uniformado y establecerán contacto con él. No obstante, tenga presente que tal vez haya nacionales de terceros países en los que un uniforme suscita desconfianza e incluso miedo. Se suele evitar a personas uniformadas por temor a las consecuencias de la entrada ilegal, la posesión de documentación falsa o falsificada, o la carencia total de documentos. En tales casos, su deber es interpretar estas señales para reaccionar de manera adecuada o facilitar asistencia.

## Miedo

El miedo causa niveles elevados de estrés, que puede manifestarse por muy diversas vías tanto físicas como emocionales. El miedo intenso puede inmovilizar por completo a una persona y causar pasividad y apatía. Otra posibilidad es que provoque hiperactividad, agresividad o comportamientos peculiares. Tenga presente que cualquiera puede tener necesidades de protección, con independencia de la forma en la que actúe.

El miedo y el estrés pueden dificultar que su interlocutor entienda las preguntas que le formula y mantenga la concentración. En consecuencia, es importante crear un ambiente de seguridad facilitando información y explicaciones.

## Interacciones entre las personas

Prácticamente todos los grupos se basan en la interdependencia, ya se trate de un grupo grande o pequeño, con o sin estructura formal, centrado en una actividad o en otra. Dentro de un grupo pueden establecerse relaciones de distinta naturaleza, tanto positivas, en las que rige la confianza y el apoyo mutuos, como malsanas, basadas en la dependencia, la sumisión, el control y el abuso. Por este motivo, es muy importante prestar atención a la interacción entre los miembros de un grupo para detectar signos de elementos malsanos o problemáticos. Permita que todas las personas, incluidos niños y mujeres, tengan ocasión de hablar con usted individualmente. Asegúrese de que nadie intervenga o responda preguntas en nombre de otra persona, salvo que actúe en favor del interés superior de esta.

## Apariencia (lesiones, cicatrices, ropa, pertenencias, etc.)

Las heridas, lesiones o cicatrices pueden ser indicios claros de la necesidad de protección. Y hay otras señales externas, como el tipo y la apariencia de la ropa, la idoneidad del equipaje y otras pertenencias que lleve la persona consigo, que también pueden indicar un deseo de solicitar protección internacional. Recuerde que cualquier persona puede tener necesidades de protección, con independencia de su aspecto.

## Lenguaje corporal

Preste atención al lenguaje corporal de las personas, como sus expresiones faciales, la postura del cuerpo, los gestos, el tono de voz, etc. La capacidad de comprender y utilizar la comunicación no verbal es una poderosa herramienta de comunicación y puede constituir una indicación importante de que alguien sea un potencial solicitante de protección internacional. Con todo, tenga presentes las diferencias culturales y las relativas al género en la comunicación no verbal. El significado y la utilización del lenguaje corporal y de los signos no verbales varía de unas culturas a otras, y tales diferencias pueden producir malentendidos. En consecuencia, absténgase de realizar interpretaciones apresuradas.



Recuerde que el juicio que usted emite en el punto de entrada tiene una importancia decisiva. Si tiene alguna duda sobre las intenciones de la persona que tiene delante, consulte siempre a su superior. Una decisión incorrecta, por ejemplo la negación de la entrada, puede tener consecuencias graves para ella. Por consiguiente, piense siempre detenidamente antes de actuar.

# Siguiente paso

## Facilitar información

Es su obligación garantizar que las personas que puedan necesitar protección internacional sean informadas de la posibilidad de hacerlo y del modo de hacerlo. Así es como el acceso al procedimiento de asilo puede hacerse efectivo en la práctica.

La finalidad principal de facilitar información es garantizar que las personas que pueden necesitar protección internacional tengan acceso efectivo al procedimiento de asilo y sean capaces de tomar decisiones bien informadas sobre si solicitar protección internacional o no. En consecuencia, la información debe facilitarse a su debido tiempo y ser lo más completa posible, dadas las circunstancias.

**Informe a la persona de la posibilidad de solicitar protección internacional.** Su deber es facilitar información básica sobre la protección internacional y el procedimiento de asilo a las personas que puedan desear solicitarlos. La información (y el grado de detalle de la misma) variará en función de las circunstancias, pero debe incluir, como mínimo:

- derechos y obligaciones básicos de la persona;
- en qué consiste la protección internacional;
- quién se considera refugiado o beneficiario de protección subsidiaria;
- cómo se puede formular y presentar la solicitud de protección internacional.

Asegúrese de que conoce la información que debe facilitar sobre la base de la práctica nacional, y de que dispone de la información de contacto sobre las autoridades responsables, incluidos los servicios especializados en la protección de menores y otras partes interesadas, como intérpretes, organizaciones no gubernamentales (ONG), el ACNUR y cualquier otra organización que preste asesoramiento jurídico o de otra índole. Si procede, asegúrese de que dispone de copias de cualquier folleto u hoja informativa en las lenguas pertinentes.

Es necesario que se comunique en una lengua que entienda la persona en cuestión, lo cual puede exigir la presencia de un intérprete. La comunicación debe acomodarse a las necesidades especiales y circunstancias del interesado, incluida la sensibilización con respecto a las cuestiones de género y la adopción de un enfoque adaptado a niños, en su caso.

## Reconocimiento de una formulación de solicitud de protección internacional



**Tenga en cuenta que las personas pueden expresar su intención de solicitar protección internacional de muy diversas maneras. Cualquier manifestación de temor a ser perseguida o a sufrir daños graves que realice una persona si se le deniega la entrada, expresada verbalmente o por escrito, se considera una solicitud. No es necesario utilizar las palabras exactas «asilo» o «refugiado».**

De conformidad con la legislación de la UE en materia de asilo, se considera que una persona formula una solicitud de protección internacional cuando expresa, de cualquier modo o forma, el deseo de solicitarla, o cuando puede entenderse que busca tal protección.

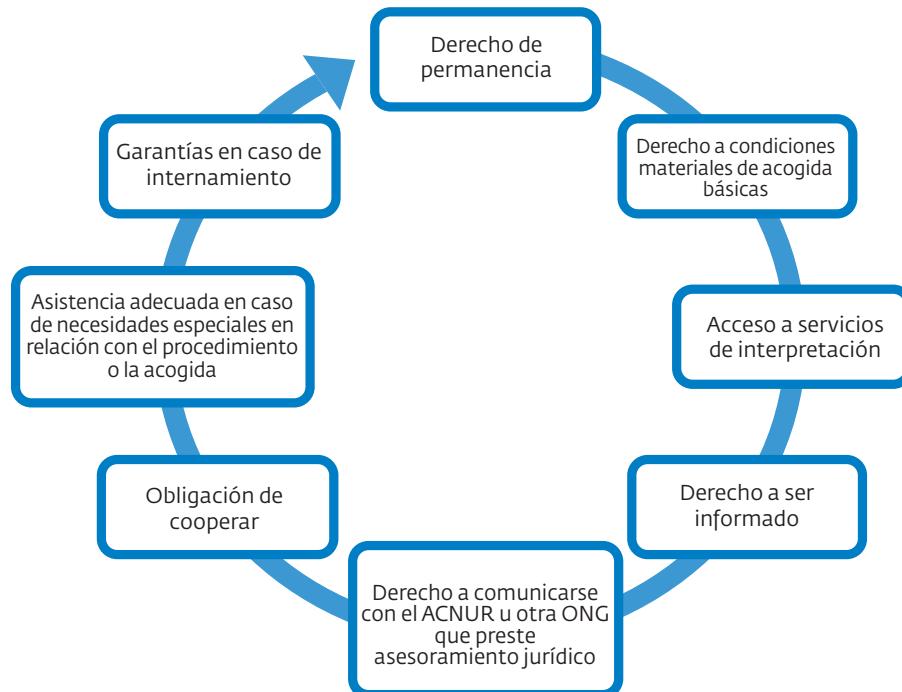
Como funcionario de primer contacto, a menudo será el primer representante de su país con el que establezcan contacto los nacionales de terceros países al llegar a la UE, y ante quien tendrán ocasión por primera vez de expresar su deseo de solicitar asilo.

Será necesario que reconozca cuándo una persona expresa su deseo de solicitar protección, que le facilite la información pertinente y que la remita a la autoridad encargada del procedimiento de asilo.

Recuerde que su labor es reconocer que una persona ha expresado el deseo de solicitar protección internacional, facilitarle información y remitirla a la autoridad pertinente. **No es responsabilidad suya evaluar si la persona que se encuentra delante de usted tiene necesidades relacionadas con la protección** y si puede optar a la protección internacional o no. Cuando usted concluya su labor, habrá otro procedimiento en otro lugar, realizado por otros funcionarios que evaluarán las necesidades de protección de la persona en cuestión y su derecho a la protección internacional.

## ¿Cuál es el siguiente paso a la solicitud de protección internacional por parte de una persona?

Toda persona que haya manifestado su intención de solicitar protección internacional (es decir, que haya formulado la solicitud) se considera **solicitante de protección internacional**, con todos los derechos y obligaciones asociados a tal estatuto. Como funcionario de primer contacto, es su responsabilidad ayudar a garantizar estos derechos, por ejemplo, mediante la remisión de los solicitantes de protección a las autoridades y organizaciones pertinentes.



### Registre la solicitud, si procede, o remítala a las autoridades competentes

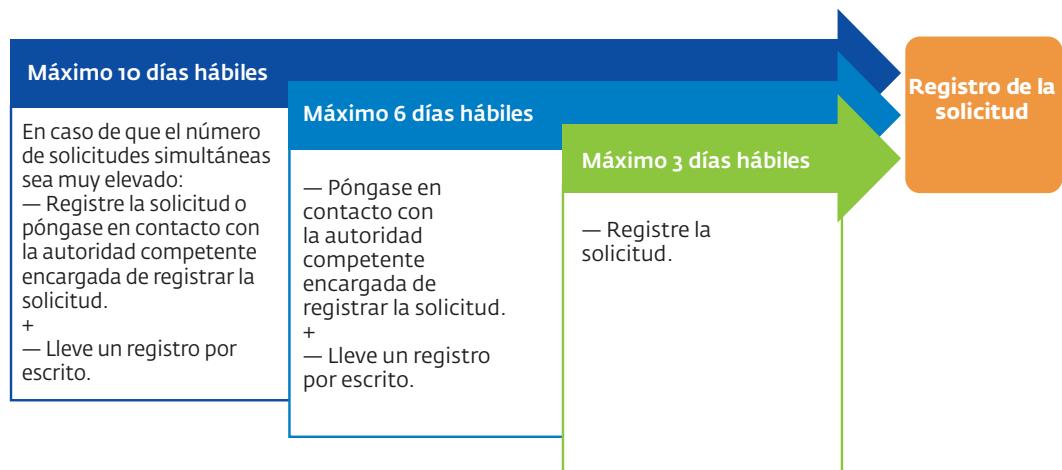
Si una persona manifiesta ante usted el deseo de solicitar asilo, se considera que ha «formulado» una solicitud y, por tanto, se convierte en solicitante de protección internacional. Una vez formulada la solicitud, esta debe registrarse ante las autoridades competentes. El objetivo del proceso de registro es aumentar la eficacia de los derechos y las obligaciones derivados de la formulación de la solicitud. En consecuencia, el registro ha de realizarse lo antes posible y dentro de los plazos previstos en la legislación de la Unión.

**Si usted está al servicio de una autoridad con competencias para el registro de solicitudes, este debe realizarse** en los tres días hábiles siguientes.



Recuerde que no se debe sancionar a los solicitantes de asilo por causa de su entrada o presencia irregulares, siempre que se presenten sin demora ante las autoridades.

Si trabaja para una autoridad que no es competente en este ámbito, debe remitir la solicitud **a la autoridad competente de modo que proceda al registro de la misma**, en el plazo máximo de los seis días hábiles siguientes a la formulación de la solicitud. Es recomendable dejar constancia por escrito, de conformidad con los procedimientos de su país, de que ha recibido la solicitud.



### Informe al solicitante sobre dónde y cómo presentar la solicitud

Como funcionario de la autoridad que es probable que reciba solicitudes de protección internacional, su deber es informar a los solicitantes sobre el lugar y el modo en que pueden presentar las solicitudes. Se debe facilitar información sobre:

- en qué consiste la presentación, incluidas las consecuencias que tendría que el solicitante no presentara la solicitud;
- qué autoridad es responsable del procedimiento de asilo;
- qué se necesita para presentar una solicitud;
- dónde ha de presentarse;
- cómo se llega hasta allí.

### Identifique las necesidades especiales de los solicitantes y remítalas al procedimiento pertinente

Hágalo sin demora. En el caso de solicitantes con múltiples necesidades, considere qué mecanismos de remisión han de activarse y en qué orden, de modo que pueda responder a todas las necesidades especiales del solicitante en cuestión. Por ejemplo, en el caso de las víctimas de trata y los menores no acompañados puede ser necesario activar mecanismos de protección adecuados al mismo tiempo que el procedimiento de asilo.

## ¿Cuál es el siguiente paso si una persona que puede necesitar protección no desea solicitar protección internacional?

Tal vez se encuentre con situaciones en las que una persona que puede necesitar protección decide no solicitar asilo. Nadie puede forzar a esta persona a hacerlo, porque es una decisión suya. No obstante, recuerde que en tales casos usted sigue teniendo determinadas obligaciones con arreglo al Derecho internacional y de la UE, entre ellas:

### Asegúrese de que se aplica el principio de no devolución

No se puede devolver a ninguna persona a un país en el que corra un riesgo de sufrir tortura, o penas o tratos inhumanos o degradantes. El principio de no devolución se aplica también a las personas que están en las fronteras o en alta mar. Implica la obligación de facilitar a los que buscan protección internacional acceso al territorio. Cualquier retorno debe seguir procedimientos establecidos

(readmisión, proceso de retorno, etc.), incluidas las garantías jurídicas necesarias. Las expulsiones colectivas están prohibidas.

### **Informe a la persona de la posibilidad de solicitar protección internacional**

Una de sus obligaciones es facilitar información básica sobre la protección internacional. Recuerde que la finalidad esencial de lo anterior es garantizar que la persona en cuestión pueda tomar decisiones bien informadas sobre si solicitar protección internacional o no.

El suministro de información puede necesitar adaptarse a las circunstancias y debe incluir en especial los derechos de los solicitantes (p. ej., derecho de permanencia) y las obligaciones que imponen a las personas que buscan asilo las legislaciones nacionales y de la UE, así como las consecuencias de no solicitar protección internacional.

Plantéese ponerse en contacto con el ACNUR, ONG u otras organizaciones, sobre la base de la legislación y la práctica nacionales, que puedan prestar a dicha persona asesoramiento jurídico y asistencia más especializados.

### **En caso de duda, consulte a su superior**

Siempre que tenga dudas sobre las intenciones de la persona que está delante de usted, consulte a su superior, en especial si el retorno a su país de origen o de tránsito constituyeran una posible vulneración del Derecho internacional.

### **Para el seguimiento posterior, siga los procedimientos operativos nacionales**

# El acceso al procedimiento de asilo

- ▶ **Todo ser humano debe ser valorado y respetado**
- ▶ **Lo que debe abordarse en primer lugar son las necesidades básicas y la asistencia sanitaria de urgencia**

1

## **Cualquier persona puede ser un refugiado**

Cualquier persona puede tener necesidades de protección, con independencia del país de origen, la etnia, la apariencia o el comportamiento.

2

## **Todas las personas tienen derecho a la protección frente a la devolución**

No se puede devolver o retornar a nadie a una situación en la que se enfrente al riesgo de ser sometido a persecución, pena de muerte, tortura y otras penas o tratos inhumanos o degradantes. Esta regla se aplica también a la no admisión en la frontera y a cualquier forma de hacer salir a alguien de un país por la fuerza.

3

## **Las personas vulnerables deben ser identificadas y recibir el apoyo adecuado**

Las medidas adoptadas en los puestos fronterizos y los centros de internamiento son cruciales, dado que es en ellos donde se pueden manifestar o detectar las necesidades especiales de las personas vulnerables, incluidos niños y víctimas de trata de seres humanos.

4

## **Los intereses superiores de los niños tienen prioridad en cualquier acción relacionada con menores**

Al evaluar el interés superior del niño han de considerarse, caso por caso, factores como la salud y la seguridad, las posibilidades de reagrupación familiar, el bienestar del niño y sus puntos de vista de acuerdo con su edad y grado de madurez.

5

## **Cualquier persona que desee solicitar protección internacional debe ser informada de su derecho a hacerlo**

Debe facilitarse información sobre el derecho de asilo a todas las personas que puedan necesitar protección internacional, para garantizar que tengan acceso efectivo al procedimiento de asilo.

**6****Todas las personas tienen derecho a solicitar protección internacional**

No se puede denegar a nadie el acceso al procedimiento de asilo, aunque una persona no cumpla todas las condiciones de entrada.

**7****Cualquier signo o manifestación de temor puede considerarse una solicitud de protección internacional**

Los nacionales de terceros países pueden expresar su intención de solicitar protección internacional de muy diversas maneras. Cualquier manifestación de temor a ser perseguida o a sufrir daños graves que realice una persona si se le deniega la entrada, expresada verbalmente o por escrito, se considera una solicitud. No es necesario utilizar las palabras exactas «asilo» o «refugiado».

**8****No se deben imponer sanciones a los solicitantes de asilo por causa de su entrada o presencia ilegales**

Los que se presenten sin demora ante las autoridades no deben ser sancionados por causa de su entrada o presencia ilegales.

**9****Cada solicitud debe registrarse o ser remitida para registro a la autoridad responsable**

Una vez formulada una solicitud, debe registrarse ante las autoridades responsables. El registro ha de realizarse lo antes posible y dentro de los plazos previstos en la legislación.

**10****El principio de no devolución debe garantizarse aunque la persona no solicite asilo**

Cualquier retorno debe seguir procedimientos establecidos, incluidas las garantías jurídicas necesarias. No se puede devolver a ninguna persona a un país en el que corra un riesgo de sufrir tortura o penas o tratos inhumanos o degradantes, aunque sea un inmigrante en situación irregular.

# Anexo — Referencias jurídicas

## Dignidad humana

Derecho de la Unión Europea	
<b>Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea</b>	Artículo 1 <b>Dignidad humana</b> La dignidad humana es inviolable. Será respetada y protegida.

## Derecho a la vida

Derecho de la Unión Europea	
<b>Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea</b>	Artículo 2 <b>Derecho a la vida</b> 1. Toda persona tiene derecho a la vida. 2. Nadie podrá ser condenado a la pena de muerte ni ejecutado.

## Prohibición de la tortura

Derecho internacional	
<b>Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos</b>	Artículo 3 <b>Prohibición de la tortura</b> Nadie podrá ser sometido a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes.
Derecho de la Unión Europea	
<b>Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea</b>	Artículo 4 <b>Prohibición de la tortura y de las penas o tratos inhumanos o degradantes</b> Nadie podrá ser sometido a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes.

## Prohibición de devolución

Derecho internacional	
<b>Convención de Ginebra</b>	<p>Artículo 33, apartado 1</p> <p><b>Prohibición de expulsión y de devolución («refoulement»)</b></p> <p>Ningún Estado Contratante podrá, por expulsión o devolución, poner en modo alguno a un refugiado en las fronteras de los territorios donde su vida o su libertad peligre por causa de su raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social, o de sus opiniones políticas.</p>
Derecho de la Unión Europea	
<b>Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea</b>	<p>Artículo 19, apartado 2</p> <p><b>Protección en caso de devolución, expulsión y extradición</b></p> <p>Nadie podrá ser devuelto, expulsado o extraditado a un Estado en el que corra un grave riesgo de ser sometido a la pena de muerte, a tortura o a otras penas o tratos inhumanos o degradantes.</p>
<b>Código de fronteras Schengen</b>	<p>Artículo 3</p> <p><b>Ámbito de aplicación</b></p> <p>El presente Reglamento se aplicará a toda persona que cruce las fronteras interiores o exteriores de los Estados miembros, pero no afectará a:</p> <p>[...]</p> <p>b) los derechos de los refugiados y solicitantes de protección internacional, en particular en lo relativo a la no devolución.</p> <p>Artículo 3, letra a)</p> <p><b>Derechos fundamentales</b></p> <p>En la aplicación del presente Reglamento, los Estados miembros actuarán dentro del pleno respeto del Derecho de la Unión aplicable, incluida la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea; del Derecho internacional aplicable, incluida la Convención de Ginebra; de las obligaciones relativas al acceso a la protección internacional, en especial el principio de no devolución; y de los derechos fundamentales. [...]</p> <p>Artículo 13, apartado 1</p> <p><b>Denegación de entrada</b></p> <p>Se negará la entrada en el territorio de los Estados miembros a los nacionales de terceros países que no cumplan todas las condiciones de entrada, tal como se definen en el artículo 5, apartado 1, siempre que no pertenezca a ninguna de las categorías de personas indicadas en el artículo 5, apartado 4. Esto no será un obstáculo para la aplicación de las disposiciones especiales relativas al derecho de asilo y a la protección internacional o a la expedición de visados de larga duración.</p>

<b>Reglamento (UE) n.º 656/2014, relativo a la vigilancia de las fronteras marítimas exteriores en el marco de la cooperación operativa coordinada por Frontex</b>	<p>Artículo 4, apartado 1</p> <p><b>Protección de los derechos fundamentales y principio de no devolución</b></p> <p>Ninguna persona será desembarcada en un país, forzada a entrar en él, conducida o entregada de algún otro modo a sus autoridades, incumpliendo el principio de no devolución cuando, entre otros supuestos, exista un riesgo grave de que se vea expuesta a sufrir pena de muerte, tortura, persecución o cualquier otra pena o trato inhumano o degradante o cuando su vida o su libertad estén amenazadas por motivos de raza, religión, nacionalidad, orientación sexual, pertenencia a un determinado grupo social u opinión política, o cuando exista un riesgo grave de que sea expulsada, trasladada o extraditada a otro país incumpliendo el principio de no devolución.</p>
<b>Directiva 2008/115/CE (Directiva sobre retorno)</b>	<p>Artículo 4, apartado 4</p> <p>Por lo que respecta a los nacionales de terceros países excluidos del ámbito de aplicación de la presente Directiva con arreglo al artículo 2, apartado 2, letra a), los Estados miembros [...]: b) respetarán el principio de no devolución.</p> <p>Artículo 5</p> <p>Al aplicar la presente Directiva, los Estados miembros tendrán debidamente en cuenta [...] y respetarán el principio de no devolución.</p>
<b>Reglamento (CE) n.º 767/2008 (Reglamento VIS)</b>	<p>Artículo 31, apartado 3</p> <p><b>Transmisión de datos a terceros países</b></p> <p>Estas transmisiones de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales no afectarán a los derechos de los refugiados y de las personas que solicitan una protección a nivel internacional, en particular en relación con el principio de no expulsión.</p>
<b>Reglamento (UE) n.º 1052/2013 (Reglamento Eurosur)</b>	<p>Artículo 2, apartado 4</p> <p>Los Estados miembros y la Agencia deberán respetar los derechos fundamentales, en particular los principios de no devolución y respeto de la dignidad humana y los requisitos de protección de datos, a la hora de aplicar el presente Reglamento.</p>

## Derecho de asilo

Derecho de la Unión Europea	
<b>Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea</b>	<p>Artículo 18</p> <p><b>Derecho de asilo</b></p> <p>Se garantiza el derecho de asilo dentro del respeto de las normas de la Convención de Ginebra de 28 de julio de 1951 y del Protocolo de 31 de enero de 1967 sobre el Estatuto de los Refugiados y de conformidad con la Constitución.</p>

<b>Versión refundida de la DPA (¹)</b>	<p>Artículo 7, apartado 1</p> <p><b>Solicitudes presentadas por cuenta de personas a cargo o de menores</b></p> <p>1. Los Estados miembros garantizarán que toda persona mayor de edad que goce de capacidad jurídica tenga derecho a presentar o hacer una solicitud de protección internacional por su propia cuenta.</p> <p>2. Los Estados miembros podrán disponer que un solicitante pueda presentar una solicitud en nombre de las personas a su cargo. En estos casos, los Estados miembros deberán verificar que los familiares adultos a su cargo consienten en que se presente en su nombre la solicitud; en caso contrario los familiares deberán tener la posibilidad de presentar su propia solicitud.</p> <p>[...]</p> <p>3. Los Estados miembros garantizarán que el menor tenga derecho a hacer una solicitud de protección internacional bien en su propio nombre, si tiene capacidad jurídica para actuar en procedimientos con arreglo a la legislación nacional del Estado miembro de que se trate, bien a través de sus padres u otros familiares adultos, o de un adulto responsable de él, en virtud de la legislación o los usos y costumbres nacionales del Estado miembro de que se trate, o de un representante.</p>
--	---

## No discriminación

Derecho internacional	
<b>Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos</b>	<p>Artículo 14</p> <p><b>Prohibición de discriminación</b></p> <p>El goce de los derechos y libertades reconocidos en el presente Convenio ha de ser asegurado sin distinción alguna, especialmente por razones de sexo, raza, color, lengua, religión, opiniones políticas u otras, origen nacional o social, pertenencia a una minoría nacional, fortuna, nacimiento o cualquier otra situación.</p>
<b>Convención de Ginebra</b>	<p>Artículo 3</p> <p><b>No discriminación</b></p> <p>Los Estados Contratantes aplicarán las disposiciones de esta Convención a los refugiados, sin discriminación por motivos de raza, religión o país de origen.</p>
Derecho de la Unión Europea	
<b>Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea</b>	<p>Artículo 21, apartado 1</p> <p><b>No discriminación</b></p> <p>En la aplicación del presente Estatuto, queda prohibida toda discriminación, y en particular la ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otra índole, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual.</p>

## No imposición de sanciones

### Derecho internacional

#### Convención de Ginebra

Artículo 31, apartado 1

#### Refugiados que se encuentren ilegalmente en el país de refugio

1. Los Estados Contratantes no impondrán sanciones, por causa de su entrada o presencia ilegales, a los refugiados que, llegando directamente del territorio donde su vida o su libertad estuviera amenazada en el sentido previsto por el artículo 1, hayan entrado o se encuentren en el territorio de tales Estados sin autorización, a condición de que se presenten sin demora a las autoridades y aleguen causa justificada de su entrada o presencia ilegales.

### Derecho de la Unión Europea

#### Código de fronteras Schengen

Artículo 13, apartado 1

#### Denegación de entrada

Se negará la entrada en el territorio de los Estados miembros a los nacionales de terceros países que no cumplan todas las condiciones de entrada, tal como se definen en el artículo 5, apartado 1, siempre que no pertenezca a ninguna de las categorías de personas indicadas en el artículo 5, apartado 4. Esto no será un obstáculo para la aplicación de las disposiciones especiales relativas al derecho de asilo y a la protección internacional o a la expedición de visados de larga duración.

## Acceso al procedimiento de asilo

### Derecho de la Unión Europea

<b>Versión refundida de la DPA (¹)</b>	<p>Considerando 25 En aras del adecuado reconocimiento de las personas necesitadas de protección como refugiados a efectos del artículo 1 de la Convención de Ginebra o como personas con derecho a protección subsidiaria, todo solicitante debe tener acceso efectivo a los procedimientos [...].</p> <p>Considerando 26 Con vistas a garantizar un acceso efectivo al procedimiento de examen, los funcionarios que entren en primer lugar en contacto con personas que busquen protección internacional, en particular aquellos que lleven a cabo labores de vigilancia de las fronteras terrestres o marítimas o que realicen controles fronterizos, deben recibir la información oportuna y una formación adecuada sobre cómo reconocer y tratar solicitudes de protección internacional, entre otros, tomando en consideración las directrices pertinentes elaboradas por la EASO. Deben ser capaces de proporcionar a los nacionales de terceros países o personas apátridas que se encuentren en el territorio, con inclusión de la frontera, las aguas territoriales o las zonas de tránsito de los Estados miembros, y que formulen una solicitud de protección internacional, la información pertinente sobre dónde y cómo deben presentarse las solicitudes de protección internacional. Si dichas personas se encuentran en las aguas territoriales de un Estado miembro deben ser desembarcadas en tierra para que sus solicitudes se examinen de conformidad con la presente Directiva.</p> <p>Considerando 28 A fin de facilitar el acceso al procedimiento de examen en los puestos fronterizos y los centros de internamiento, se debe facilitar información sobre la posibilidad de solicitar protección internacional. Se debe garantizar mediante servicios de interpretación la comunicación básica necesaria para permitir a las autoridades competentes comprender si las personas expresan el deseo de solicitar protección internacional.</p> <p>Artículo 8, apartado 1 <b>Información y asesoramiento en centros de internamiento y en puestos fronterizos</b> Cuando se presuma que nacionales de terceros países o apátridas mantenidos en centros de internamiento o que se encuentren en puestos fronterizos, incluidas las zonas de tránsito, en las fronteras exteriores, pueden desear presentar una solicitud de protección internacional, los Estados miembros les facilitarán información sobre la posibilidad de hacerlo. En dichos centros de internamiento y puestos fronterizos, los Estados miembros proporcionarán servicios de interpretación en la medida en que sea necesario para facilitar el acceso al procedimiento de asilo en esas zonas.</p>
<b>Código de fronteras Schengen</b>	<p>Artículo 3, letra a) <b>Derechos fundamentales</b> En la aplicación del presente Reglamento, los Estados miembros actuarán dentro del pleno respeto del Derecho de la Unión aplicable, incluida la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea; del Derecho internacional aplicable, incluida la Convención de Ginebra; de las obligaciones relativas al acceso a la protección internacional, en especial el principio de no devolución; y de los derechos fundamentales. [...]</p>

## Formulación y registro de la solicitud de protección internacional

### Derecho de la Unión Europea

<b>Versión refundida de la DPA (*)</b>	<p>Considerando 27</p> <p>Dado que los nacionales de terceros países y las personas apátridas que hayan expresado su deseo de solicitar protección internacional son solicitantes de protección internacional, deben cumplir las obligaciones y gozar de los derechos contemplados en la presente Directiva y en la Directiva 2013/33/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por la que se aprueban normas para la acogida de los solicitantes de protección internacional. Para ello, los Estados miembros deben inscribir cuanto antes el hecho de que estas personas son solicitantes de protección internacional.</p> <p>Artículo 2, letra c)</p> <p><b>Definiciones</b></p> <p>«solicitante»: un nacional de un tercer país o un apátrida que ha formulado una solicitud de protección internacional sobre la cual todavía no se ha adoptado una resolución definitiva;</p> <p>Artículo 6</p> <p><b>Acceso al procedimiento</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando una persona formule una solicitud de protección internacional a una autoridad competente para el registro de estas solicitudes con arreglo al Derecho nacional, el registro se realizará en el plazo máximo de los tres días hábiles siguientes a que se formule la solicitud. En caso de que la solicitud de protección internacional se formule ante otras autoridades que, pese a ser probable que reciban tales solicitudes, no sean competentes para registrarlas conforme a su Derecho nacional, los Estados miembros velarán por que el registro se realice en el plazo máximo de los seis días hábiles siguientes a la formulación de la solicitud.</li> <li>[...]</li> <li>5. Cuando una solicitud simultánea de protección internacional por parte de un gran número de nacionales de terceros países o apátridas haga muy difícil en la práctica respetar el plazo fijado en el apartado 1, los Estados miembros podrán disponer que el plazo se amplíe a 10 días hábiles.</li> </ol>
--	--

## Personas vulnerables

### Derecho de la Unión Europea

#### Versión refundida de la DPA (¹)

#### Considerando 29

Algunos solicitantes pueden necesitar garantías procedimentales especiales por razón, entre otros, de su edad, género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, enfermedad grave, enfermedad mental o consecuencias de torturas, violación u otras formas graves de violencia psicológica, física o sexual. Los Estados miembros deben esforzarse por identificar a los solicitantes que necesitan garantías procedimentales especiales antes de que se adopte la resolución en primera instancia. A estos solicitantes se les debe prestar el respaldo adecuado, incluyendo el tiempo necesario, a fin de crear las condiciones necesarias para que tengan efectivamente acceso a los procedimientos y puedan presentar los elementos necesarios para fundamentar su solicitud de protección internacional.

#### Artículo 24

#### **Solicitantes que necesitan garantías procedimentales especiales**

1. Los Estados miembros evaluarán en un plazo razonable a partir de la presentación de una solicitud de protección internacional, si el solicitante es un solicitante que necesita garantías procedimentales especiales.

2. La evaluación a que se refiere el apartado 1 podrá integrarse en los procedimientos nacionales existentes y/o en la evaluación a que se refiere el artículo 22 de la Directiva 2013/33/UE, sin ser preciso que adopte la forma de un procedimiento administrativo.

3. Los Estados miembros velarán por que, cuando se haya determinado que un solicitante necesita garantías procedimentales especiales, se le preste el apoyo adecuado a fin de que pueda disfrutar de los derechos y cumplir con las obligaciones de la presente Directiva a lo largo de la duración del procedimiento de asilo.

Cuando no pueda prestarse este apoyo adecuado en el marco de los procedimientos a que se refieren el artículo 31, apartado 8, y el artículo 43, y en especial cuando los Estados miembros consideren que el solicitante necesita garantías procedimentales especiales por haber sido objeto de torturas, violación y otras formas graves de violencia psicológica, física o sexual, los Estados miembros no aplicarán, o suspenderán la aplicación, del artículo 31, apartado 8, y del artículo 43. Cuando los Estados miembros apliquen las disposiciones del artículo 46, apartado 6, al solicitante al que no pueda aplicarse el artículo 31, apartado 8, y el artículo 43, a tenor de lo dispuesto en el presente párrafo, ofrecerán, como mínimo, las garantías previstas en el artículo 46, apartado 7.

4. Los Estados miembros velarán por que estas necesidades procedimentales especiales también sean atendidas, de conformidad con lo dispuesto en la presente Directiva, si se hacen patentes en una fase posterior del procedimiento, sin necesidad de reiniciar el procedimiento.

<b>Versión refundida de la DCA (¹)</b>	<p>Artículo 21</p> <p><b>Disposiciones para personas vulnerables</b></p> <p><b>Principio general</b></p> <p>En la legislación nacional por la que se apliquen las disposiciones de la presente Directiva, los Estados miembros tendrán en cuenta la situación específica de las personas vulnerables tales como menores, menores no acompañados, personas con discapacidades, personas de edad avanzada, mujeres embarazadas, familias monoparentales con hijos menores, víctimas de la trata de seres humanos, personas con enfermedades graves, personas con trastornos psíquicos y personas que hayan padecido torturas, violaciones u otras formas graves de violencia psicológica, física o sexual, como las víctimas de la mutilación genital femenina.</p>
<b>Reglamento (UE) n.º 656/2014, relativo a la vigilancia de las fronteras marítimas exteriores en el marco de la cooperación operativa coordinada por Frontex</b>	<p>Artículo 4, apartado 4</p> <p>Durante toda la operación marítima, las unidades participantes atenderán las necesidades específicas de los niños, en particular las de los menores no acompañados, de las víctimas de la trata de seres humanos, de las personas que requieran una asistencia médica urgente, de las personas con discapacidad, de las personas necesitadas de protección internacional y de cualesquiera otras personas que se encuentren en una situación especialmente vulnerable.</p>

(¹) Directiva 2013/32/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre procedimientos comunes para la concesión o la retirada de la protección internacional (texto refundido).

(²) Directiva 2013/33/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por la que se aprueban normas para la acogida de los solicitantes de protección internacional (texto refundido).

## **CÓMO OBTENER LAS PUBLICACIONES DE LA UNIÓN EUROPEA**

### **Publicaciones gratuitas:**

- Un único ejemplar:  
A través de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).
- Varios ejemplares/pósteres/mapas:  
En las representaciones de la Unión Europea ([http://ec.europa.eu/represent\\_es.htm](http://ec.europa.eu/represent_es.htm)),  
en las delegaciones en terceros países ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_es.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_es.htm))  
o contactando con Europe Direct a través de [http://europa.eu/europedirect/index\\_es.htm](http://europa.eu/europedirect/index_es.htm)  
o del teléfono 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuito en toda la Unión Europea) (\*).

(\*) Tanto la información como la mayoría de las llamadas (excepto desde algunos operadores, cabinas u hoteles)  
son gratuitas.

### **Publicaciones de pago:**

- A través de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

